

# INFORME DE SEGUIMIENTO – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

ABRIL 2017



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE



# INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento mensual que se realiza en el Instituto Nacional de Vías a las PQRD (Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a la solicitudes de información.

La información contenida en este documento corresponde a la existente para la fecha de su elaboración y evidencia el seguimiento realizado con corte al 06 de Abril de 2017, por lo que se encuentra sujeta a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

# CANALES DE ATENCIÓN



## Presencial

- En Bogotá, Carrera 59 No. 26-60 edificio INVIAS – CAN
- En las 26 Direcciones Territoriales



## Electrónico

- Pagina Web: Link de Atención al Ciudadano -> PQRD
- Correo Electrónico: [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co)



## Telefónico

- Conmutador: (+57 1) 7056000 exts. 1158 – 1010
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 971 097
- Fax: (+57 1) 756000 ext. 1511



# Peticiones recibidas por Canal de Atención

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	555
Electrónico	133
Telefónico	3

**Tabla 1.** Peticiones recibidas por canal de atención

La tabla 1 da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron por cada uno de los canales que tiene habilitado el INVIAS siendo el canal presencial el mas utilizado con 555 peticiones.

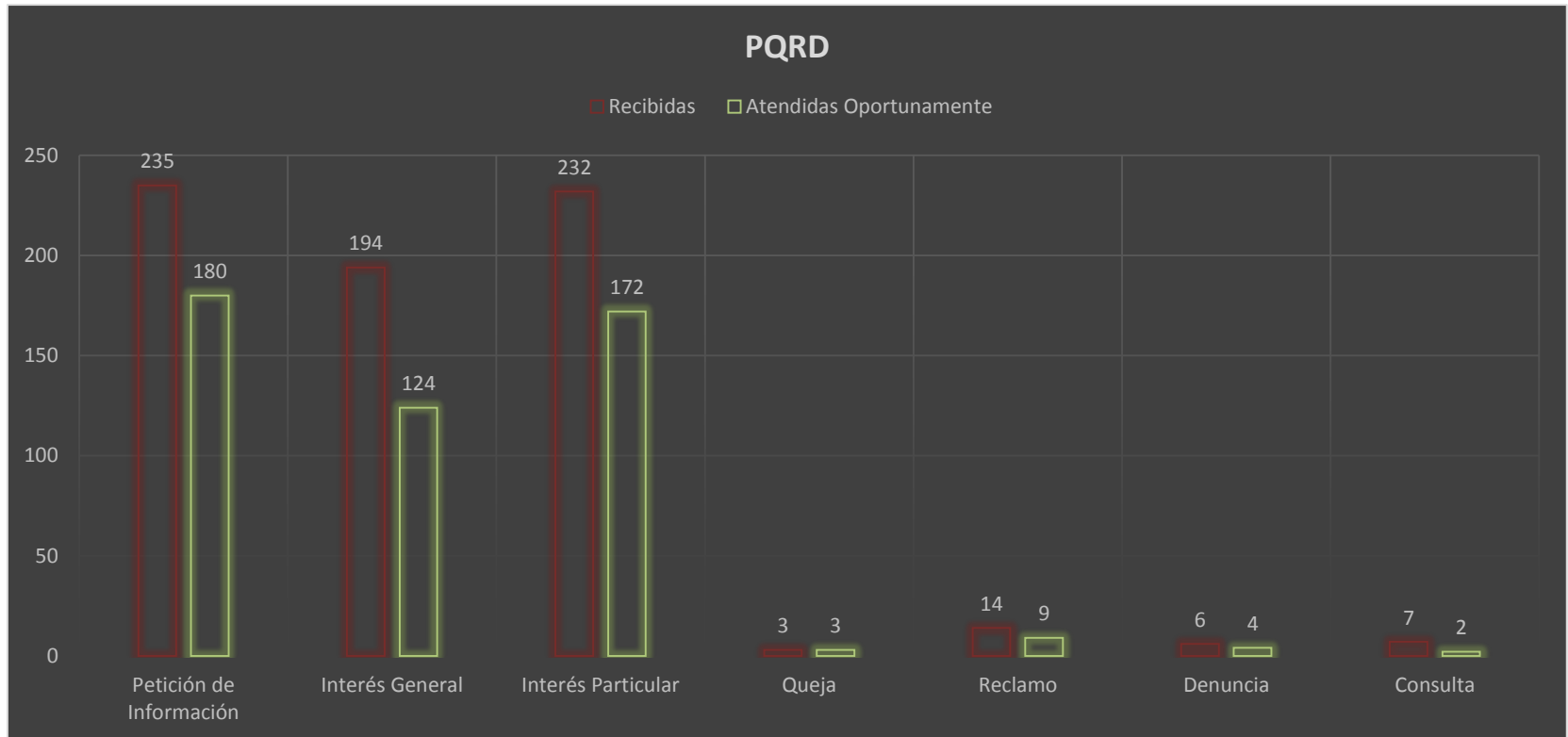
# Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	235	180	76.60%
Interés General	194	124	63.92%
Interés Particular	232	172	74.14%
Queja	3	3	100.00%
Reclamo	14	9	64.29%
Denuncia	6	4	66.67%
Consulta	7	2	28.57%

Tabla 2. Peticiones recibidas por naturaleza.

En la tabla 2 podemos observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, la oportunidad de respuesta y su porcentaje de cumplimiento, siendo las peticiones información e interés particular las que más se reciben con 235 y 232 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los más altos se representan en las quejas con un 100% de cumplimiento y peticiones de información con un 76.60% según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron un total de 6 denuncias.

# Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza



Gráfica 1. Peticiones por naturaleza

Es la representación grafica que contrasta la cantidad de peticiones recibidas con las que han sido respondidas oportunamente para el periodo informado.

# Total General de Peticiones recibidas en el mes

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	188	27.21%
Resueltos en Termino	494	71.49%
Resueltos fuera de Termino	5	0.72%
No resueltos	0	0.00%
Sin Evidencia	4	0.58%
<b>Total</b>	<b>691</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla 3 se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta el estado en que se encuentran, el 71.49% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 27.21% se encuentran en trámite actualmente

**Tabla 3.** Peticiones por estado

La tabla 4 indica el promedio de días que se tarda el INVÍAS en dar respuesta a una petición, el cual para este mes fue de 2.88 días.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.87
Días fuera de término	0.01
<b>Total de días</b>	<b>2.88</b>

**Tabla 4.** Promedio de días de respuesta por estado

# Temas representativos en las PQRD

Temas	Cantidad
TEMAS JURÍDICOS, ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES	104
OTROS	95
SOLICITUD DE OBRAS, INTERVENCIÓN DE VÍAS Y APOYO	81
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y PAZ Y SALVO	78
TRASLADOS	73

**Tabla 5.** Peticiones de acuerdo a temática

En la tabla 5 se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron en la entidad teniendo en cuenta la temática, en esta se expresan las mas representativas, para el periodo se recibieron 104 peticiones relacionadas con “temas jurídicos, administrativos y presupuestales” siendo este el mas representativo.





# Total Solicitudes de acceso a la información

En la tabla 6 se puede observar la cantidad de peticiones relacionadas con las solicitudes de acceso a la información que se recibieron en el mes, las cuales fueron un total de 235 donde 148 de ellas fueron atendidas y 54 se encuentran pendientes de respuesta.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	148
Solicitudes negadas	14
Solicitudes trasladadas	18
No respondidas	1
Pendientes	54
<b>Total Solicitudes</b>	<b>235</b>

Tabla 6. Peticiones relacionadas con acceso a la información

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.72
Días fuera de término	0.01
<b>Total de días</b>	<b>2.73</b>

Tabla 7. Promedio de días de respuesta respecto al acceso a la información

La tabla 7 indica el promedio de días que se tarda el INVIAS en dar respuesta a las peticiones relacionadas con las solicitudes de acceso a la información, el cual para este mes fue de 2.73 días.

# CONCLUSIÓN

El informe anterior presenta un trabajo exhaustivo en el seguimiento a las PQRD (Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias) ligado a una estrategia de mejora continua en toda la entidad, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas en el Instituto Nacional de Vías.

Así mismo, esta estrategia busca que las respuestas a las peticiones se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionar información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.